

# Intelligenza artificiale, qualità e responsabilità: perché la compliance è parte della cura



**L'**intelligenza artificiale (IA) sta progressivamente entrando anche nei servizi alla persona come una nuova leva di innovazione, capace di affiancare e potenziare le tecnologie tradizionali. Si tratta di strumenti basati su modelli statistici che, analizzando grandi quantità di dati, individuano correlazioni e schemi ricorrenti, offrendo nuove possibilità di lettura dei fenomeni e di supporto alle attività quotidiane di operatori e organizzazioni, producendo valutazioni, analisi e contenuti.

Proprio per la loro natura statistica, le soluzioni basate su IA vanno valutate adottando paradigmi specifici, per misurarne le prestazioni e il valore prodotto in modo rigoroso e attendibile.

Metodi di analisi mutuati dall'ambito scientifico consentono di capire quanto un sistema di IA fornisca indicazioni appropriate e corrette, sulla base di analisi quantitative strutturate e dettagliate.

L'adozione di questi metodi rende trasparen-

te l'affidabilità e l'accuratezza delle soluzioni, favorendo l'uso consapevole e il miglioramento continuo.

Inoltre, è fondamentale ricordare che la IA non deve essere introdotta per sostituire il giudizio umano. La IA offre strumenti di supporto alle decisioni che, se correttamente validati e interpretati nel contesto di utilizzo, possono contribuire a rendere i servizi più efficaci, sostenibili e attenti alle persone, valorizzando il ruolo dei professionisti, soprattutto negli ambiti più delicati della cura e dell'assistenza.

Occorre quindi evidenziare un punto fondamentale: la IA non produce verità assolute, ma fornisce supporto alle decisioni e alle attività umane. Proprio per questo, il suo utilizzo richiede verifiche, attenzione al contesto e un governo consapevole, soprattutto quando entra in ambiti delicati come i servizi di assistenza e cura.

Il tema della gestione del governo della IA rimanda a quanto già avviene in ambiti regola-

ti come i dispositivi medici software (MDSW) o i farmaci. Anche in questi casi non è sufficiente che una soluzione “funzioni”: occorre dimostrarne la qualità, l’affidabilità e la sicurezza rispetto a uno specifico contesto d’uso e ai rischi noti. Trial, evidenze, monitoraggio post-market e miglioramento continuo non sono oneri burocratici, ma strumenti di tutela delle persone. Con la IA accade qualcosa di analogo: cambia l’oggetto, non la logica di fondo.

Il nuovo quadro normativo – dalla AI Act (Reg. UE 2024/1689) alle norme volontarie come ISO/IEC 42001 – introduce proprio questa prospettiva. Non si tratta di frenare l’innovazione, ma di renderla governabile.

Trasparenza dei modelli, supervisione umana, tracciabilità delle decisioni, qualità dei dati e gestione del rischio diventano condizioni essenziali per un’adozione responsabile, soprattutto nei servizi sociosanitari, dove l’impatto sulle persone è diretto.

In questo scenario, la chiarezza sui dati è centrale. È necessario sapere quali dati vengono utilizzati per addestrare gli algoritmi, con quali criteri di selezione e qualità, e come gli stessi dati vengono trattati durante l’erogazione dei servizi. Qui si innestano naturalmente GDPR (Reg. UE 2016/679) e NIS2 (Reg. UE 2022/2555): protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni, resilienza dei servizi digitali.

La compliance non è un livello “aggiuntivo”, ma la struttura che rende sostenibile l’uso della IA nel tempo.

È innegabile che questo framework normativo comporti costi, vincoli e responsabilità. Ma, come già avvenuto per MDR (Reg. UE 2017/745) o farmacovigilanza, tali condizioni rappresentano un investimento collettivo

## L’opinione di Galfione, Amministratore Zucchetti Healthcare

Il mondo digitale avanza a grandi passi nella gestione delle strutture e nell’innovazione tecnologica al servizio della sanità. Oggi se si vuole affrontare professionalmente e in maniera seria l’organizzazione delle cure e dell’assistenza sanitaria, dall’applicazione terapeutica all’amministrazione delle strutture sanitarie, migliorandone efficacia e funzionalità, non si può più improvvisare. In tal senso Zucchetti sta facendo importanti investimenti proprio in questo settore.

Ne abbiamo parlato con Paolo Galfione che ha partecipato ad ottobre scorso come relatore al Senior Economy Open Days di Senzaetà.

*“In questo momento stiamo assistendo ad una dicotomia: c’è chi dice che la digitalizzazione può aumentare e quindi complicare in qualche modo il lavoro, chi al contrario ritiene che sia la soluzione. Noi pensiamo che siano vere entrambe le ipotesi. Digitalizzare può essere un peso se il processo è fatto male ma quando sa interpretare le problematiche e risolvere interpretando le esigenze e utilizzando al meglio gli strumenti tecnologici a disposizione, costituisce un enorme vantaggio. Ecco perché noi siamo qui a parlare di Cloud, di come gestire i sistemi in modo sicuro e ovviamente ci occuperemo molto di Intelligenza Artificiale che è già la vera svolta per la digitalizzazione del futuro che ci riguarda tutt’”.*

nella fiducia. Nei servizi alla persona, dove la tecnologia entra in relazione con fragilità, cura e decisioni complesse, la qualità delle soluzioni – e la capacità di dimostrarla – è parte integrante della qualità del servizio.

La IA può essere una leva potente solo se inserita in un modello di governo chiaro, proporzionato al rischio e orientato alla tutela delle persone. La compliance, lungi dall’essere un freno, diventa così un fattore abilitante: il terreno su cui innovazione e responsabilità possono crescere insieme.



Nella foto un momento di una delle tavole rotonde al Forum della Non Autosufficienza di Bologna. Giampaolo Armellini è il secondo da sinistra